

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	(株) クレアメディコ	代表者	岡本 恒夫	法人・事業所の 特徴	「医療・介護の原点はやさしさ」 上質な医療・介護を提供し、信頼され、選ばれる「さわやか苑」を目指し、地域医療・介護に貢献します。
事業所名	多機能ケアセンター さわやか苑 長倉	管理者	岩崎 智美		

出席者	市町村職員	知見を有するもの	地域住民・地域団体	利用者	利用者家族	地域包括支援センター	近隣事業所	事業所職員	その他	合計
	1人	1人	1人	人	1人	1人	人	2人	人	7人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	<ul style="list-style-type: none"> 職員の入替わりによりサービス評価の研修会 4月10日に行う。(上期下期新卒採用) サービス評価委員を中心にサービス評価計画を作成し運営していく。 満足度調査方法を変更しアンケートの優位性を保つ為アンケート方式と訪問時の聞き取りとを併用する。(回答率100%) 	<ul style="list-style-type: none"> 4月の異動等に伴い、細かいところまで引継ぎが行われなかった為、計画の理解が乏しく後手後手になってしまった。 新人職員には8月にサービス評価の説明を行った。 ご家族様アンケートは実施したが回答率100%は達成できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 前回の改善計画が具体的ではないため取り組みが見えない。 年度初めに工程表を作成し進めていくとよい。 3・4・5月で取り組める内容の計画を作成し取り組む。また、事業所計画と連動する内容だと取り組みも評価もスムーズに行える。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度末(2月)に工程表作成し3月から計画に対する取り組みを開始する サービス評価委員のメンバーを選出(2月)し運営していく サービス評価についての研修4月実施 4月にご家族様、ご利用者様向けニーズを探るアンケートを作成し実施する。また、終了した方へもお願いする。
B. 事業所のしつらえ・環境	<ul style="list-style-type: none"> 玄関先にベンチを設置して日常的に休憩所として使用できるようにする。 玄関の掲示物を華やかにレク等で作成したものを掲示する。 中庭、前庭の花壇に委員会中心に花壇を作り華やかな雰囲気を出す。 ナースコールの運用方法を変更し音量を夜間小、日中中にして、ご利用者様を驚かせないようにする ナースコールに頼らずご利用者様の生活パターンを個担が中心となって把握し事前に動きナースコールの回数を減らす 	<ul style="list-style-type: none"> 前回の計画に対して目的の理解が出来ておらず実行できていない。 花壇にチューリップの球根を植えたが球根がネズミに食べられてしまい花が咲かなかったがそれ以降、対策や別のものを植える等せずに過ごしてしまった。 担当を決めていなかった為、施設周りの環境整備が滞ってしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> B項に対してはご家族様のご意見が必要となる為、ご家族様アンケートの結果を参考に話し合いを進めるとよい。 前回の計画に対してはほとんど取り組めてない。ベンチや花壇は見なかった。 ナースコールに頼らず事前に動きを把握しとあるがナースコールは回数を減らせばよいというものではない。 ご利用者様にとって価値のある計画を立てる。 運営推進会議の場所がSHの建物で開催される為、事業所の中は見えないのでわからない。 玄関入ってすぐに窓口や事務所が無い為どこに声を掛けていいかわからない。 	<ul style="list-style-type: none"> サービス評価委員を中心にご家族様アンケート結果集計、職員に事業所についての意識調査を実施し事業所の課題を探り事業所目標を設定する。 サービス向上委員会を中心に草取りやゴミ拾い、花壇作りを行い、苑周辺の環境をキレイに整える。
C. 事業所と地域のかかわり	<ul style="list-style-type: none"> 町内会主催の夏祭り、冬祭りに参加させて頂く。(昨年計画継続) 町内のクリーン作戦に参加させて頂けます。(昨年計画継続) さわやか苑祭りを企画し近隣の方をお呼びし交流会を実施する。どういった経緯で知ったのかアンケートする。(委員会中心) 	<ul style="list-style-type: none"> 長倉まつりに参加する事ができ、翌日子供神輿が来た際に子供たちがまつりの事について話しかけてくれ参加職員も嬉しい気持ちになる事ができた。 回覧板で情報共有し町内の草取りには参加できていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の方の意見が大事になってくる項目 町内のお祭りや草取り等、町内のイベントには参加してくれている。 広報紙を回覧板で回覧している為、活動等は町内は把握している。 会えばあいさつはしてくれている。 イベントの参加もあり事業所があるのは知っているが困ったときにすぐ相談できる場所ではない。町内も民生委員があるので事業所に頼るといった考えはなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 町内の年間行事を確認し、毎年参加している夏祭りやクリーン作戦には引き続き参加させて頂きながら花壇作りや防災訓練等今まで参加していなかった行事にも参加させて頂きたい。 さわやか苑春祭りを実施し地域の方にたくさん参加して頂く為、事前に町内行事(小、中学校等も含む)を把握し日にちが重ならないようにする。また、4月作成の広報紙やポスターをコミセンに貼らせて頂き早めにお知らせをする。

<p>D. 地域に出向いて 本人の暮らしを 支える取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者をさわやか苑中心に 4 エリアに分け各ご利用者さまの地域のイベントを確認しレクを企画、独居生活者に於いては民生委員と連携を取る。 ・ご利用者の近隣、友人を知りえた情報をもとに心配な方の個人保護法にのっとり承諾の上、苑での面会、自宅での面会のサポートできるようにサービス調整を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の外に目を向ける事が出来ず、閉鎖的になってしまった。 ・職員にも地域資源の理解ができておらず施設の中で完結しようとする傾向があった。 ・地域との交流について消極的であり、自分たちからの発信が少なかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の中にだけ目を向けている印象を受けるが、小規模多機能は在宅を中心とした施設な事を職員達にも認識してもらい、その中で地域とどう関わるか話し合いが必要。 ・計画内容がそもそもズレている為、評価のしようがない。 ・4 エリアとは何を指しているのかわからない。 ・事業所は地域に根付く存在であるべき。そのために気軽にいれる場所、相談できる場所であるとよい。例えば、高齢者だけに限らず子供達も寄れる場所になれるとよい。 ・ご利用者の住んでいる地域の敬老会等の日程を把握し参加できるように働きかけるなどするのもよいと思う。地域との関りのいいところを職員にも理解してもらう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修の項目に「地域との関わりについて」を設け地域資源や在宅生活を支える取り組みについての研修を行う。 ・ご利用者が住んでいる地域の敬老会等の行事がいつ行われるか情報収集しご家族様も含め職員が支援しながらご利用者が行事に参加できるように働きかける
<p>E. 運営推進会議を 活かした取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・長倉地区民生委員と連携を心配者リストの共有化を図り具体的な対応策を構築する。 ・さわやか苑で行われた、行事や取り組みをこまめに報告し運営推進委員に開示し現状報告をさせて頂く。 ・本年度も町内会長様、民生委員様からご参加いただく。(昨年計画継続) 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議で困難ケースの相談をさせていただき頂いたご意見を参考にご家族に提案する事ができた。 ・連絡、調整ミスや伝達が遅く必要な委員メンバー全員揃わない事が度々あった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・工程表を年度末に作成し 3 月～動き始めた方がよい。 ・事業所計画とリンクするものとし、冒頭でできるものを計画するとよい。 ・計画が現実的ではない。 ・そもそもの運営推進会議の要件が計画に乗っているのはおかしい。 ・細かく、具体的に計画を立ててほしい。 ・取り組みの報告があった方がよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・異動や新人職員は運営推進会議について理解できていない事がある為、2月と4月に研修をした上で色々な職員が会議に参加できるようにし事業所の課題や地域支援について考え業務に活かせるようにする。 ・運営推進会議では提供回数等の報告だけでなく行事や地域との関わりについての報告や事故報告の対策や取り組みを報告しそれについてのご意見やアドバイスを頂き次回の対応に活かす。
<p>F. 事業所の 防災・災害対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・春期避難訓練は水害想定にて市営住宅 2 階に避難する。(昨年計画継続) ・秋季避難訓練において事前にチラシを回覧板で展開して頂き、近隣の方から見学者を募り実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練、水防訓練は実施できている ・施設内だけの実施になってしまい地域の方と連携を図る事ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実際の訓練を運営推進会議と絡めて行うなど工夫があるとよい。 ・町内と合同で行うなどもよい。 ・毎年行っているのは把握している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・町内の避難訓練に参加させていただく。要望に応じて車いす操作、介助方などの講習会を行う ・苑の防災訓練に地域の方の参加をしていただく ・災害時、地域の方と連携が図れるよう町内会長様と緊急時の連絡先や避難場所等の動きを年度初めに確認する。